

Asylum Support Partnership

help and advice



October 2010

French

Carte de paiement « Azure » dans le cadre de l'aide au titre de l'article 4 (Section 4)

Si l'aide au titre de l'article 4 vous est accordée, vous aurez droit à un logement et à une aide financière hebdomadaire allant jusqu'à 35 £. Vous recevrez votre aide financière hebdomadaire grâce à un système de paiement automatisé par carte, appelé « paiement par carte Azure ».

C'est un organisme appelé Sodexho qui gère le système de paiement pour l'Agence britannique pour la gestion des frontières (UK Border Agency – UKBA). La carte doit servir à acheter de la nourriture, des articles de toilette, des vêtements, des produits d'hygiène et d'entretien ou d'autres articles vendus dans certains magasins qui ont décidé d'accepter la carte. Vous ne pourrez pas acheter des chèques cadeaux, de l'essence et du diesel en utilisant la carte Azure.

Comment obtenir la carte ?

Votre seule et unique carte de paiement vous sera donnée par votre logeur après diffusion. Si vous ne recevez pas tout de suite votre carte, alors, vous devriez avoir des coupons à dépenser dans les magasins.

Comment est-ce que cela fonctionne ?

Votre compte carte est automatiquement mis à jour avec votre aide financière le dimanche à minuit. Vous pourrez utiliser la carte dans certains magasins pour acheter à manger, des articles de toilette ou des vêtements pour le montant de votre aide hebdomadaire. Mais vous n'êtes pas obligé d'utiliser le montant complet de l'aide dans un seul magasin et en une seule fois.

Le commerçant insérera votre carte dans le lecteur ; le montant de vos courses sera immédiatement débité de votre carte et crédité automatiquement sur le compte du magasin.

Veillez noter que :

- **Si vous êtes un adulte célibataire**, vous ne pourrez pas conserver de gros montants sur votre carte de paiement. Sur la somme restante de votre aide hebdomadaire, **seuls les montants en dessous de 5 £** seront conservés et ajoutés à votre aide hebdomadaire suivante au moment de la mise à jour. Tout ce qui dépasse sera repris.
- Vous ne pourrez pas acheter d'articles qui coûtent plus cher que le montant total de votre carte. Si ceci se produit, le magasin risque de ne rien vous laisser emmener de ce que vous souhaitiez acheter. Pour éviter cet incident, veuillez vérifier que le montant qu'il vous reste à dépenser sur votre carte est supérieur ou égal au coût des marchandises que vous voulez acheter **avant** d'insérer la carte dans le lecteur.
- N'utilisez pas les caisses automatiques des magasins ; elles ne sont pas toutes compatibles avec la carte Azure.
- Vous ne pouvez en aucun cas demander d'argent sur votre carte (des espèces – cash back) dans les magasins.

D'autres brochures traduites sont disponibles sur <http://languages.refugeecouncil.org.uk>

Asylum Support Partnership is a partnership project hosted by the British Refugee Council
British Refugee Council, (commonly called the Refugee Council) is a company limited by guarantee registered in England and Wales, [No 2727514] and a registered charity, [No 1014576].
Registered office: 240-250 Ferndale Road, London SW9 8BB, United Kingdom, VAT no: 936 519 988



- **Vous ne pouvez utiliser la carte ni à la banque ni dans un distributeur automatique.** Si vous essayez d'utiliser votre carte dans un distributeur, elle cessera de fonctionner, et vous ne pourrez plus l'utiliser dans les magasins, jusqu'à ce qu'elle soit réactivée par la UKBA.

Comment puis-je voir le montant qu'il me reste sur ma carte ?

Pour vérifier le montant qu'il vous reste, vous pouvez appeler :

**La ligne de renseignements sur le solde des cartes Azure
(Azure Card Balance Enquiry Line) Tél. : 0800 028 5364**

- L'appel est gratuit depuis un téléphone fixe, mais pas depuis un téléphone portable.
- Vous devrez composer le numéro de votre carte de paiement Azure pour y accéder.
- Les instructions sont en anglais ; il n'y a pas de service d'interprétariat, veuillez demander de l'aide à quelqu'un si vous ne comprenez pas les instructions.

Dans quels magasins puis-je utiliser la carte ?

Vous pouvez utiliser la carte chez : Tesco, Asda, Sainsbury's, Morrisons, The Co-Operative, Peacocks et Boots.



Nous vous conseillons de demander à votre logeur s'il connaît les chaînes de magasins et les magasins locaux qui acceptent la carte.

Qui dois-je contacter si j'ai un problème ?

- **Si votre carte ne fonctionne pas.** Un service d'assistance en ligne a été mis en place pour les problèmes de cartes :
Service d'assistance clients Sodexho pour les demandeurs d'asile (Asylum Seekers Customer Helpline) Sodexho) Tél. : 01276 687 098 (de 9 h à 17 h)
- **S'il y a un problème concernant le montant de votre aide hebdomadaire ou d'autres paiements,** contactez votre équipe régionale de la UKBA ou l'équipe de l'article 4.
- **Si votre carte a été perdue ou volée.** Vous devez le signaler à votre logeur qui vous conseillera et qui pourra vous apporter une aide d'urgence.
- **Si vous avez des problèmes dans le magasin :**
Tous les magasins de la liste ci-dessus et tous les nouveaux que la UKBA ou que votre logeur vous a donnés devraient accepter votre carte.
Les employés des magasins doivent connaître le fonctionnement de la carte et savoir qu'elle ne nécessite ni signature, ni code confidentiel (PIN), ni quelque autre document d'identité.
Si un employé refuse votre carte, vous devez lui demander de contacter son responsable pour confirmation ou demander au responsable d'appeler le numéro du service clients de Sodexho pour confirmation.

Si votre carte a été insérée dans le lecteur, mais que le magasin refuse que vous preniez votre marchandise, demandez un reçu prouvant que la transaction a été annulée.

Vérifiez votre solde : l'argent a pu être débité de votre carte.

Si votre carte a été débitée, mais que vous n'avez pas pu emmener la marchandise, le montant devrait être recredité sur votre carte automatiquement dans les 48 heures.

S'il est nécessaire que le montant soit recredité plus rapidement, ou si le montant n'est pas recredité sur votre carte après 48 heures, contactez votre organisation d'aide aux réfugiés la plus proche.

Pour plus de renseignements ou d'aide, contactez l'une des organisations d'aide aux réfugiés de votre région.

Asylum Support Partnership consists of:

North of England Refugee Service, charity number: 1091200 www.refugee.org.uk

Refugee Action, charity number: 283660 www.refugee-action.org.uk

Refugee Council, charity number: 1014576 www.refugeecouncil.org.uk

Scottish Refugee Council, charity number: SC008639 www.scottishrefugeecouncil.org.uk

Welsh Refugee Council, charity number: 1102449 www.welshrefugeecouncil.org